



Procedura per reclami e appelli

PRO-CA-001 – Versione 5 – 27/03/2025

Scheda delle version

Lo stato di aggiornamento è indicato dal numero di versione nel piè di pagina di questo documento. Esso identifica la versione di questa Procedura. Quando qualsiasi parte di questa Procedura viene modificata, viene registrata nel Registro delle Modifiche mostrato di seguito. La Procedura può essere completamente rivisitata e rilasciata nuovamente a discrezione del Compliance Assurance Team. Si noti che questa Procedura non è valida se stampata o scaricata e viene classificata come "non controllata".

Version n..	Modifica	Data	Approvato da (proprietario/a del documento)
1	Creazione - Bozza	05/04/2024	EM/PC
2	Aggiornamento timeline per risposta	17/04/2024	EM/PC
3	Aggiornato per aggiungere terminologia allineata	02/05/2024	EM/JR
4	Correzioni al numero di versione in piè di pagina, e al testo nel paragrafo sulla Scheda di stato	16/08/2024	EM/PC
5	Procedura riscritta per allinearla al protocollo del Gruppo per Reclami e Feedback, Doc ID Ref cambiato, indicazioni più chiare sulla investigazione dei Reclami e la gestione degli Appelli	27/03/2024	PC/NH

Indice

- 1.0 Obiettivo della Procedura
- 2.0 Campo di Applicazione
- 3.0 Definizioni
- 4.0 Responsabilità
- 5.0 Processo di gestione di reclami e feedback
- 6.0 Appelli
- 7.0 Rilascio dei documenti
- 8.0 Documenti associati

1 Obiettivo della Procedura

- 1.1. Sistematizzare l'identificazione, la registrazione e l'analisi di reclami, appelli e feedback con imparzialità come standard.
- 1.2. Facilitare la revisione regolare dell'analisi di reclami e feedback in linea con i requisiti di Miglioramento Continuo.

2 Campo di Applicazione

- 2.1. Questa procedura si applica a reclami, appelli e feedback ricevuti da clienti e parti interessate. È applicabile a tutti gli elementi del Sistema di Gestione di Amtivo e a tutti i membri del personale.

3 Definizioni

- 3.1. Le definizioni indicate negli standard e nei materiali di supporto sono applicabili.
- 3.2. **Appello:** Un disaccordo che influisce sull'esito o sulla decisione della certificazione, delle attività o dello schema di certificazione.
- 3.3. **Reclamo:** Qualsiasi insoddisfazione che viene segnalata da un cliente o da una parte interessata riguardo ad un prodotto, servizio, processo o attività lavorativa coperti dal Sistema di Gestione dell'organizzazione.
- 3.4. **Azione correttiva:** Azione intrapresa per eliminare la causa di un reclamo o di una non conformità o per implementare un cambiamento o miglioramento.
- 3.5. **Feedback:** Informazione con carattere di valutazione su un prodotto, servizio, azione o processo forniti alla fonte originale, che non influenzano l'esito o la decisione delle attività di certificazione o dello schema di certificazione.
- 3.6. **Non Conformità:** Qualsiasi prodotto, servizio, azione o evento che non è conforme a un processo o a una procedura dettagliati nel Sistema di Gestione dell'organizzazione, ma che non è stato segnalato da un cliente.

4 Responsabilità

- 4.1. La responsabilità di tutte le decisioni a tutti i livelli del processo di gestione dei reclami spetta all'Organismo di Certificazione.
- 4.2. È responsabilità del Compliance Assurance Manager garantire che questa procedura venga implementata e che le risorse necessarie siano rese disponibili.

- 4.3. È responsabilità del Compliance Assurance Manager monitorare l'efficacia di questa procedura e riportare i risultati nelle revisioni del management.
- 4.4. È responsabilità del Compliance Assurance Manager garantire che il **Registro delle Azioni Correttive di Amtivo** venga mantenuto e revisionato.
- 4.5. È responsabilità del Compliance Assurance Manager assegnare i reclami al Responsabile del Dipartimento appropriato per l'indagine.

5 Processo di gestione di reclami e feedback

- 5.1. Clienti, parti interessate o altri membri del pubblico possono inviare un reclamo o un feedback tramite il sito web, o tramite il modulo nella pagina "Feedback e ricorsi", oppure tramite la e-mail nella pagina "Contatti" del sito web Amtivo/British Assessment Bureau, che invia automaticamente all'indirizzo e-mail dell'Assurance Team assuranceteam@amtivo.com. Le e-mail contenenti un reclamo inviato a un membro del personale saranno anch'esse inoltrate a questo indirizzo e-mail.
- 5.2. Il Compliance Assurance Manager è responsabile di esaminare le informazioni ricevute per determinare quanto segue:
 - Se si tratta di reclamo, espressione di insoddisfazione o appello del risultato di una valutazione.
 - Se un reclamo o un'espressione di insoddisfazione riguarda le attività di certificazione di Amtivo in Italia, oppure se riguarda un cliente certificato da Amtivo in Italia.
- 5.3. Il Compliance Assurance Manager si assicurerà che il soggetto che ha inviato il reclamo riceva una conferma formale del reclamo entro tre giorni lavorativi. Il soggetto riceverà un riepilogo della procedura di reclamo.
- 5.4. Il Compliance Assurance Manager completerà le fasi iniziali del **Modulo Reclami del Sistema di Gestione Amtivo** e registrerà il reclamo nel **Sistema di Tracciamento Reclami del Sistema di Gestione Amtivo**.
- 5.5. Il Compliance Assurance Manager completerà la prima fase del **Modulo Reclami del Sistema di Gestione Amtivo** prima di inviarlo insieme al **Modulo di Registrazione delle Azioni Correttive Interne** al Chief Service Delivery Officer, Sales Operations Manager o ad un altro Responsabile Dipartimentale appropriato per la delega, indagine, azione correttiva, completamento e restituzione all'Assurance Team.
 - 5.5.1. Il Compliance Assurance Manager e il Responsabile Dipartimentale selezionato garantiranno che l'indagine rimanga imparziale e che le persone incaricate di partecipare soddisfino i seguenti criteri:
 - Siano libere da qualsiasi conflitto di interesse con il reclamante.
 - Siano imparziali e pronte ad esaminare tutte le prove fornite.
 - Abbiano soddisfatto i criteri di competenza di Amtivo in Italia come decisori per qualsiasi standard collegato.
- 5.6. Il Compliance Assurance Manager richiederà aggiornamenti settimanali via e-mail al Responsabile Dipartimentale pertinente su tutte le indagini di reclamo aperte.

- 5.7. Il Compliance Assurance Manager garantirà che il reclamante sia formalmente informato dell'esito dell'indagine. Qualora l'indagine, la correzione e l'azione correttiva superino i 21 giorni lavorativi previsti per il completamento, il reclamante riceverà regolari aggiornamenti sul progresso.
- 5.8. Le azioni di contenimento, l'analisi delle cause e le azioni correttive saranno documentate nel **Registro delle Azioni Correttive di Amtivo** e nel **Modulo di Registrazione delle Azioni Correttive Interne di Amtivo**.
- 5.9. Qualora venga ricevuto un reclamo riguardante un cliente con certificazione presso Amtivo in Italia, il cliente sarà contattato per commenti e, se necessario, per azioni correttive. L'indagine sul reclamo includerà una valutazione dell'efficacia del sistema di gestione del cliente e determinerà se è necessaria una visita speciale per facilitare ulteriormente l'indagine. Questa decisione e le eventuali azioni successive saranno documentate nel **Registro delle Azioni Correttive di Amtivo** e nel **Modulo Reclami del Sistema di Gestione Amtivo**.
- 5.10. Dove applicabile, l'alta direzione determinerà se l'oggetto del reclamo e la risoluzione debbano essere resi pubblici.
- 5.11. Il **Sistema di Tracciamento Reclami del Sistema di Gestione Amtivo** sarà aggiornato con le seguenti informazioni:
- Le registrazioni di tutte le comunicazioni con il reclamante, inclusa la notifica formale della fine del processo di gestione dei reclami.
 - I risultati dell'indagine.
 - Le registrazioni delle notifiche ai proprietari degli schemi e ad altre parti interessate, quando necessario.
 - Eventuali correzioni o azioni correttive successive intraprese da Amtivo in Italia.
 - Se il reclamo è stato determinato come giustificato/parzialmente giustificato/non giustificato.

6 Appelli

- 6.1. I clienti possono presentare un appello tramite il sito web, o tramite il modulo nella pagina "Feedback e Ricorsi", oppure tramite la e-mail nella pagina "Contatti" del sito web dell'azienda, che invia automaticamente all'indirizzo e-mail dell'Assurance Team assuranceteam@amtivo.com. Qualsiasi membro del personale che riceve un appello deve avvisare immediatamente l'Assurance Team tramite il proprio indirizzo e-mail.
- 6.2. La presentazione, l'indagine e la decisione sugli appelli non dovranno comportare azioni discriminatorie nei confronti del cliente.
- 6.3. Il Compliance Assurance Manager è responsabile di registrare l'appello nel **Sistema di Tracciamento Reclami del Sistema di Gestione Amtivo**.
- 6.4. Il Compliance Assurance Manager è responsabile di confermare formalmente la ricezione dell'appello entro tre giorni lavorativi e di informare il cliente del processo di appello. Al cliente sarà chiesto di fornire ulteriori informazioni, che il Compliance Assurance Manager dovrà assicurarsi vengano registrate nel **Sistema di Tracciamento Reclami del Sistema di Gestione Amtivo**.

- 6.5. Il Compliance Assurance Manager informerà il Responsabile dello Schema dell'appello e insieme determineranno:
- Il membro del team che ha condotto l'audit.
 - Se il rapporto di audit è stato completato in **Amtivo Connect** o **BabCom**.
- 6.6. Il Compliance Assurance Manager e il Responsabile dello Schema nomineranno un comitato di massimo tre membri per esaminare l'appello. Questi membri devono:
- Essere auditor certificati per lo/gli standard collegati, contractor o impiegato da Amtivo in Italia.
 - Essere liberi da qualsiasi conflitto di interesse con il cliente.
 - Essere imparziali.
 - Esaminare tutte le prove fornite.
 - Non essere stati direttamente coinvolti nella valutazione o nella decisione di certificazione.
- 6.7. Il Comitato di Appello esaminerà l'appello entro cinque giorni lavorativi. Se non è in grado di completare l'appello entro questo termine, dovrà informare il Compliance Assurance Manager e il Responsabile dello Schema. Il Compliance Assurance Manager aggiornerà il cliente che ha presentato l'appello.
- 6.8. Nessun membro del comitato può partecipare a decisioni successive relative alla certificazione per questa valutazione.
- 6.9. Il comitato fornirà un rapporto al Responsabile dello Schema e al Compliance Assurance Manager al completamento della loro indagine.
- 6.10. La decisione raggiunta dal comitato sarà esaminata dal Compliance Assurance Manager e dal Responsabile dello Schema. Il Compliance Assurance Manager informerà per iscritto il cliente dell'esito dell'appello, allegando una copia del Rapporto di Indagine. Il cliente sarà informato dei prossimi passi e delle opzioni disponibili per contattare gli organismi di accreditamento o i proprietari degli schemi appropriati.
- 6.11. Se la non conformità o la decisione di certificazione oggetto di appello è stata ritirata, il Responsabile dello Schema contatterà l'auditor e/o il responsabile della decisione per rivedere i risultati del Comitato di Appello. Il Responsabile dello Schema cambierà anche lo status della non conformità come 'ritirato' nel registro delle non conformità del cliente in **Amtivo Connect** o **BABCOM**.
- 6.12. Quando necessario, i proprietari dello schema e altre parti interessate pertinenti saranno informati dell'esito delle decisioni.
- 6.13. Il **Sistema di Tracciamento Reclami del Sistema di Gestione Amtivo** sarà aggiornato con le seguenti informazioni:
- Le registrazioni e-mail di tutte le comunicazioni con il cliente, inclusa la notifica formale della decisione.
 - I risultati dell'indagine e della decisione.
 - Le registrazioni delle notifiche ai proprietari degli schemi e ad altre parti interessate, quando necessario.
 - Eventuali correzioni o azioni correttive successive intraprese da Amtivo in Italia.

7 Documenti e Sistemi associati

- 7.1. Modulo Reclami del Sistema di Gestione Amtivo COMP_MS_CF01
- 7.2. Sistema di Tracciamento Reclami del Sistema di Gestione Amtivo COMP_CATMSCT_01
- 7.3. Registro delle Azioni Correttive di Amtivo FOR-COR-001
- 7.4. Modulo di Registrazione delle Azioni Correttive Interne AMTIVO_ICASF_01
- 7.5. Amtivo Connect
- 7.6. BABCOM
- 7.7. Tutti i documenti associati a questa procedura sono evidenziati in grassetto e sottolineato.
- 7.8. Le copie originali dei documenti sono conservate dal Controllo Documentale.